

السنة الثالثة / قسم : إدارة المكاتب والإرشاد السياحي.
امتحان مقرر : البروتوكول وأصول الضيافة / الفصل : الأول / العام الدراسي : 2023-2024
تاريخ الامتحان : 25.01.2024 / مدة الامتحان : ساعتان .
عدد الاسئلة : ستة / عدد الصفحات : واحدة / العلامة القصوى: (100 درجة : 80 نظري + 20 عملي).
اسم الطالب : / الرقم الجامعي :

السؤال الأول . قدم تعريفاً مناسباً للمفاهيم التالية : (15 درجة / 3 درجات لكل تعريف) .

البروتوكول – الاتيكيت – الإنصات – الإصغاء – الاستماع.

البروتوكول بأبسط معانيه بأنه مجموعة من القوانين والعادات والتقاليد والسلوكيات المتفق عليها في المجتمعات ويهدف بالدرجة الأولى إلى تعزيز قيم السلوك المتحضر على اعتبار أنه مجموعة من العادات والتقاليد التي تعارف عليها مجتمع بعينه ويلتزم بها بغية تقديم صورة إيجابية والواقع أن البروتوكول هو مجموعة من السلوكيات الراسخة والمستقرة في حياة الناس في أعمالهم ونشاطاتهم اليومية وفي معظم الأحيان وجميع الأوقات.

الاتيكيت هو مجموعة تصرفات تؤدي إلى احترام النفس واحترام الآخرين. وقد عرفت الموسوعة البريطانية "الاتيكيت" على أنه كلمة تعني التهذيب واللياقة وتحمل الفرد على تحسين علاقته بالآخرين، كما تعني حسن التصرف والالطف للحصول على احترام الذات وتقدير الآخرين.

الإنصات فهو السكوت للاستماع للمتحدث -قصد الاستماع.

الإصغاء فهو الاستماع إلى المتحدث وله، أي أستمع له وإليه، فالاستماع له يكون بحاسة الأذن، أما الاستماع إليه فهو في حاسة العين، لأن العين تنقل للمصغي التعبيرات التي يرغب المتحدث في إيصالها للمستمعين، عبر حركاته التعبيرية للوجه، العين، اليد، الأطراف، وغيره.
الاستماع هو إدراك ما يقوله المتحدث بحاسة السمع فقط وهي الأذن -دون قصد التركيز معه.

السؤال الثاني . ما هي أهم المبادئ الواجب معرفتها في البروتوكول وفن الاتيكيت؟ (15 درجة/5 درجات لكل بند) .

● اللباقة: هي مجموع واجباتنا نحو الآخرين, ويجب أن توضع بين الفضائل الأساسية, لأنها تعبر بصورة مباشرة عن صفات القلب الذي يخفق بين جوانح الإنسان, فالإنسان الطيب أيًا كانت صفته لا يمكن أن يكون إنساناً غير مهذب, لأن طبيعته تحمله على التفكير أولاً بالآخرين.

● السلوك الحسن: هو الذي يعين القواعد التي يجب التزامها في بعض مظاهر الحياة الاجتماعية, فهو بالنسبة إلى اللباقة أشبه بالقانون بالنسبة إلى الأخلاق, وهو يعد أصول البروتوكول التي تنقيد بها الأوساط الرسمية.
● العادات: إن ما يسمى بالعادات في ميدان العلاقات الاجتماعية هو تلك السلوكيات التي تسيطر على تصرفاتنا تبعاً للعهود والبلدان والظروف الاجتماعية, ويدخل في هذا المضمار الزي والعرف وكل ما يتفرع عنهما أو يماثلهما.

يُعذر الإنسان إذا كان يجهل هذه العادات, وربما أحياناً إذا كان يجهل القواعد التي يقضي بها السلوك الحسن, ولكنه لا يُعذر أبداً إذا كان يجهل السنن التي تفرضها اللباقة.

السؤال الثالث . ترجم اللغة الخاصة بالشوكة والسكين عن طريق الرسم والشرح. (15 درجة).



السؤال الرابع . اكتب اللقب المناسب للمناصب التالية : (5 درجات / 1 درجة لكل بند/ كل خطأ ينقص العلامة درجة) .

سيادة الرئيس – معالي الوزير –سعادة السفير – سمو الأمير –جلالة الملك – فضيلة الشيخ – غبطة البطريرك .

السؤال الخامس . يجتمع خبراء الاتيكيت على أنه يوجد مجموعة أعمال يصعب على الانسان تركها مهما كان يتبع قواعد البروتوكول وتفصيلات الاتيكيت .. عدد ثمانية منها.(4 درجات 0.5 لكل بند) .

أن يقلع عن عادة راسخة.

أن يحب عدوه.

أن يفكر بطريقة منطقية.

أن يعترف بجهله.

أن يترئث في اصدار احكامه.

أن ينتظر دون أن ينفذ صبره.

أن يعاني دون شكوى.

أن يصمت في الوقت المناسب.

أن يركز في ذروة المعمة.

أن يخدم دون أن ينتظر مقابلاً أو مديحاً أو اعترافاً بالجميل

السؤال السادس . ضع إشارة صح أو خطأ أمام أرقام العبارات التالية مع تصحيح العبارات الخاطئة. (26 درجة /2 درجة لكل بند) . كل العبارات خطأ.

1. ضمن تفاصيل اتيكيت العمل يحق للمرأة القول جهراً أنها لا تريد المصافحة. يجب ان تصافح ولا فرق بين الرجل والمرأة

2. من تفاصيل الاتيكيت : تنبيه المتحدث اذا أخطأ في نطق كلمة ما، حتى لا يتعرض للإحراج من قبل الآخرين. لايجب

3. الانصات هو أعلى مراحل تواصلك مع الآخرين. الاصغاء

4. الاستماع الى المتحدث يكون بواسطة الأذن والاستماع له بواسطة العين. العكس صحيح

5. يجب معاملة المرأة دائماً بشهامة ولطف ضمن بيئة العمل. لا يجب . قواعد أشبه بالضوابط العسكرية لا فرق بين الرجل والمرأة.

6. من اللباقة إعادة الاتصال بالطرف الآخر اذا كان هو المتصل بك في حال انقطاع الاتصال لسبب ما. لايجوز

7. ممنوع منعاً باتاً على المستمع أن يقدم نصيحة حتى ولو طلب منه ذلك خلال الحديث. يمكن ان يقدم نصيحة في حال طلب منه

8. الربت على الكتف أثناء المصافحة ليس من قواعد الاتيكيت. لا مانع من الربت

9. لا مانع من المصافحة بالقفازات في حال كان الطقس بارداً. ضرورة خلع القفازات

10. عليك أن تلقي التحية على سيدة من معارفك في الطريق حتى لو لم تنتبه لك، فالاحترام واجب. ممنوع منعاً باتاً

11. تُقبل يد الأوانس في الحفلات أما في الشارع أو مكان عام فذلك ممنوع. لايجوز
12. الصغير يبادر بمصافحة الكبير والأخير يبادر بإلقاء التحية على الأول. العكس صحيح
13. دائماً تُقدم المرأة للرجل أثناء التعريف، فهي الأكثر احتراماً ومكانةً. العكس صحيح فهي الأكثر احتراماً ومكانةً

انتهت الأسئلة

بالتوفيق والنجاح د. باسم عساف